



CARTA DEI SERVIZI

SERVICE CHARTER

2026

NAPOLI
SALERNO
AIRPORTS
GESAC

INDICE

/Table of contents

L'Aeroporto di Napoli vi augura buon viaggio e una piacevole permanenza nella nostra struttura; lavoriamo con impegno perché desideriate tornare nel nostro aeroporto.
Naples Airport wishes you a pleasant journey and an enjoyable stay at our airport. We strive to make you wish to come back again!

Carta dei Servizi 2026 Service Charter 2026	03
GE.S.A.C S.p.A. GE.S.A.C S.p.A.	04
Il traffico Air traffic	06
Politica per la qualità, la sicurezza, l'ambiente e l'energia Quality, safety, environment and energy policy	08
L'aeroporto in cifre The airport in figures	11
Gli Enti in aeroporto e le società di handling Airport Authorities and Handling Companies	13
La qualità dei servizi Quality of services	14
Indicatori di qualità Quality indicators	15
Passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità GEN-02B Passengers with reduced mobility or with disabilities GEN-02B	19
Diritti del passeggero Air passenger rights	22
Reclami e suggerimenti Complaints and suggestions	23
Guida ai Servizi Services Guide	26



Carta dei servizi 2026 / Service charter 2026

Gentile passeggero, questa Carta dei Servizi è elaborata in conformità a quanto previsto dalla normativa Enac di riferimento e ha lo scopo di fornire informazioni utili relativamente alla società di gestione dell'aeroporto e alle principali società, enti e vettori operanti sullo scalo di Napoli, nonché alle infrastrutture e ai servizi aeroportuali offerti.

La Carta dei Servizi è, inoltre, documento di sintesi con cui intendiamo condividere il nostro impegno nel raggiungimento di elevati standard di qualità dei servizi. In essa sono riportati i livelli raggiunti nel 2025 e gli obiettivi che l'intera comunità aeroportuale si prefigge di raggiungere nel 2026.

Il coinvolgimento, l'impegno e la fiducia di tutti gli operatori aeroportuali sono elementi imprescindibili per il raggiungimento dei target prefissati, in una strategia di continuo miglioramento che è alla base del nostro Sistema di Gestione della Qualità.

Una Guida ai Servizi è parte integrante della presente Carta e fornisce informazioni sui servizi offerti dallo scalo, anche con possibilità di approfondimenti attraverso il sito WEB dell'Aeroporto di Napoli accessibile come previsto da normativa vigente (<https://www.aeroportodinapoli.it/guida-al-passeggero>)

Dear Passenger, this Service Charter is drawn up in compliance with the relevant Enac Regulations and is intended to provide passengers with useful information about the companies, entities and carriers operating at Naples airport, as well as the airport infrastructures and services offered.

The Service Charter is also a summary document with which Gesac shares its commitment to guaranteeing high standards of service quality, publishing the levels achieved in 2025 and the targets set for 2026.

The involvement, commitment and trust of all airport operators has allowed us to achieve the standards and results reported in this Service Charter, as the result of a continuous improvement strategy on which our Quality Management System is based.

In the Service Guide, which is an integral part of this document, you will find information, details, links, maps and useful references to get to know the services offered; travel experience easy and pleasant. This Service Charter is available for download on the airport web site, which is quite accessible according to current legislation (<https://www.aeroportodinapoli.it/en/guida-al-passeggero>)

GE.S.A.C S.p.A. / GE.S.A.C S.p.A

GE.S.A.C. S.p.A. – Gestione Servizi Aeroporti Campani – è la società di gestione degli aeroporti di Napoli e Salerno, affidataria di una concessione di gestione totale di entrambi gli scali fino al 2045. Fra i principali compiti del gestore aeroportuale rientrano: la progettazione, la manutenzione e lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali. La pianificazione, il coordinamento e lo sviluppo delle attività commerciali; la sicurezza aeroportuale; il customer service e la gestione operativa dell'aeroporto.

Azionista di maggioranza di GESAC è 2i Aeroporti, la più grande piattaforma di aeroporti italiana controllata da F2i SGR, il maggiore gestore indipendente italiano di fondi infrastrutturali, con la partecipazione del fondo spagnolo Asterion.

Il decreto legislativo 151 del 2006 ha introdotto per la prima volta la figura del “gestore aeroportuale” riconosciuto dalla normativa come il principale soggetto di riferimento per la funzionalità e l'operatività in sicurezza dell'aeroporto.

In particolare è ad esso affidato il coordinamento e controllo tecnico-operativo di tutti i soggetti privati operanti in aeroporto, oltre il compito di assicurare l'amministrazione e la gestione delle infrastrutture organizzando l'attività aeroportuale al fine di garantire livelli costanti di qualità e sicurezza.

GE.S.A.C. S.p.A. - Gestione Servizi Aeroporti Campani - is the management company of Naples and Salerno airports, entrusted with a full management concession for both airports until 2045. Its main tasks include: the design, maintenance and development of airport infrastructures. Planning, coordination and development of commercial activities; airport security; customer service and operational management.

Shareholder of majority of GESAC is 2i Airports, the largest platform of Italian airports controlled by F2i SGR, Italy's largest independent infrastructure fund manager, with the participation of the Spanish fund Asterion.

Legislative Decree n. 151 of 15 March, 2006 introduced, for the first time, the figure of the Airport management company, recognized by the Italian law as the main reference for airport safety and security.

Specifically, the Airport management company is entrusted with the coordination and technical-operational control of all private companies operating at the airport, as well as ensuring the administration and management of the infrastructure by organizing airport activities in order to ensure consistent levels of quality and safety.



Dal 20 dicembre 2019, la compagine azionaria della società unica che gestisce i due aeroporti campani di Napoli-Capodichino e di Salerno-Costa d'Amalfi e del Cilento è così composta:

83.125%

2i Aereoporti S.P.A.

11.875%

Città Metropolitana di Napoli

5%

Consorzio Aeroporto
Salerno Pontecagnano S.C.A.R.L.

2i Aeroporti SpA è la holding che detiene, inoltre, le seguenti partecipazioni in altri aeroporti Italiani: 45,01 % SEA SpA (Aeroporti di Milano), 100% SAGAT Spa (Aeroporto di Torino) e 55% del capitale di Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA (Aeroporto di Trieste).

Mentre F2i SGR, tramite F2i Ligantia SpA, detiene il 71,25% della SO.GE.A.AL. Spa (Aeroporto di Alghero) e il 79,79% della GEASAR SpA (Aeroporto Olbia Costa Smeralda) e lo 0,2% di SO.G.AER. SpA (Aeroporto di Cagliari).

As of 20 December 2019, the shareholding structure of the single company that manages the two Campania airports of Naples-Capodichino and Salerno-Pontecagnano, is composed as follows:

83.125%

2i Aereoporti S.P.A.

11.875%

Naples Metropolitan City

5%

Consorzio Aeroporto
Salerno Pontecagnano S.C.A.R.L.

2i Aeroporti SpA is the holding company that also holds the following equity interests in other Italian airports: 45.01% of SEA SpA (Milan Airports), 100% of SAGAT SpA (Turin Airport), and 55% of the share capital of Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA (Trieste Airport).

Meanwhile, F2i SGR, through F2i Ligantia SpA, holds 71.25% of SO.GE.A.AL. Spa (Alghero Airport), 79.79% of GEASAR SpA (Olbia Costa Smeralda Airport), and 0.2% of SO.G.AER. SpA (Cagliari Airport).



Il traffico / Air traffic

Nel 2025 l'Aeroporto di Napoli ha ampliato la connettività dello scalo, grazie ad una maggiore offerta sia di destinazioni che di compagnie aeree presenti sullo scalo. In particolare il network di destinazioni è cresciuto rispetto all'anno precedente, con 128 destinazioni (di cui 111 Internazionali) e con 41 compagnie aeree operanti sullo scalo.

In 2025, Naples Airport expanded its connectivity, thanks to a greater offer of both destinations and airlines operating at the airport. In particular, the network of destinations grew compared to the previous year, reaching 128 destinations (of which 111 international) with 41 airlines operating at the airport.

Il 2025 si è quindi chiuso con:

2025 therefore closed with:

89.275

Movimenti
(+3,2% rispetto al 2024)

89.275

Movements
+3.2% compared to 2024

13.271.522

Passeggeri
(+4,9% rispetto al 2024) così ripartiti:
Traffico Nazionale: 26%
Traffico Internazionale: 72%
Charter: 2%

13.271.522

Passengers
(+4,9% compared to 2024) distributed as follows:
Domestic Traffic: 26%
International Traffic: 72%
Charter flights: 2%

9.836

Tonnellate di merce e posta

9.836

Tonnes of freight and mail

Il sistema di gestione integrato QSAE / The QSAE integrated management system

GE.S.A.C. opera avvalendosi di un Sistema di Gestione integrato della Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia, certificato da ente terzo in conformità alle norme UNI ISO 9001: 2015, UNI ISO 45001: 2018, UNI ISO 14001: 2015 e UNI ISO 50001: 2018.

Esso è lo strumento cardine che guida la gestione dei processi aeroportuali, basato sul principio del miglioramento continuo. Tale sistema integrato ha come riferimento la Politica, che Gesac ha adottato definendo il proprio impegno verso gli aspetti di qualità, sicurezza, ambiente ed energia.

GE.S.A.C. uses an integrated Management System for Quality, Safety, Environment and Energy (QSAE), certified by a third party in compliance with UNI ISO 9001: 2015, UNI ISO 45001: 2018, UNI ISO 14001: 2015 and UNI ISO 50001: 2018.

Being based on the principle of continuous improvement, this instrument drives our management of airport processes, and it is part of our commitment to quality, safety, environment and energy.

Politica per la qualità, sicurezza, ambiente e energia / Quality, safety, environment and energy policy

Il raggiungimento di livelli di eccellenza nella gestione aeroportuale degli scali di Napoli e Salerno, obiettivo finale di tutti i nostri sforzi, trova realizzazione nel completo soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei passeggeri e di tutti gli utenti aeroportuali e nella salvaguardia della loro sicurezza.

Esso si afferma nel rispetto dell'ambiente, di tutte le leggi e le norme che regolano il nostro settore. Il nostro impegno mira al miglioramento continuo, attraverso:

- L'offerta di servizi ai massimi livelli qualitativi, volti a incontrare e superare le aspettative del passeggero, vero punto di riferimento per le nostre attività;
- La garanzia dei massimi livelli di sicurezza in tutti i processi aeroportuali, la riduzione degli eventi incidentali e la salvaguardia della salute e della sicurezza dei passeggeri e di tutti gli utenti dell'aeroporto;
- Uno sviluppo sostenibile e integrato con il territorio, che parta dalla riduzione dei consumi energetici e delle emissioni climalteranti e renda minimo l'impatto delle attività aeroportuali sull'ambiente;
- Una gestione efficace ed efficiente che assicuri redditività per gli azionisti e generi valore per il territorio;
- Il mantenimento di rapporti con gli Enti, gli operatori aeroportuali, le Compagnie Aeree, i Fornitori e le Comunità limitrofe, improntati ad una visione condivisa e comune del modo di operare.

A tali principi si ispira il nostro Sistema di Gestione, che si fonda sulla nostra vision e mission, i valori di innovazione, responsabilità, essenzialità ed è in linea con i migliori Standard internazionali per la gestione della qualità, della sicurezza, dell'ambiente e dell'energia. A noi tutti è richiesto di operare secondo questa Politica, impegnandoci nella sua applicazione quotidiana, alla costante ricerca di ogni opportunità di miglioramento.

Achieving levels of excellence in airport management of Naples and Salerno Airports, the goal of all our efforts, finds fulfilment in fully meeting the needs and expectations of all passengers and airport users and safeguarding their safety.

This is achieved through an eco-friendly approach and in compliance with the laws and regulations that govern our industry. Our commitment aims at continuous improvement through:

- Offering services at the highest quality levels aimed at meeting and exceeding passengers' expectations, who are our core business;
- Ensuring the highest levels of safety and security in all airport processes, reducing accidental events and safeguarding the health and safety of passengers and airports users;
- Sustainable development integrated with the territory, starting from the reduction of energy consumption and GHG emissions and minimizing the impact of airport activities on the environment;
- Effective and efficient management that ensures profitability for shareholders and generates value for the territory;
- Maintaining relationships with regulators, airport operators, airlines, suppliers, and the surrounding communities, based on a shared and common vision of the way of operating.

Our management system is inspired by these principles, based on our vision and mission, as well as on the values of innovation, accountability, essentiality and is in line with the best International Standards for quality, safety, environmental and energy management. We are all required to operate according to this Policy, committing ourselves to its daily application, constantly seeking for every opportunity for improvement.

La strategia ESG e la Governance / ESG strategy and governance

GESAC promuove una gestione responsabile e trasparente delle proprie attività, integrando i principi ESG (ambientali, sociali e di governance) nei processi decisionali e nella pianificazione strategica. Questo approccio consente di garantire uno sviluppo equilibrato dello scalo, attento alle esigenze dei passeggeri, dei lavoratori, delle comunità locali e di tutti gli stakeholder. In tale ottica, la Società ha definito un Piano ESG triennale 2025-2027, che individua obiettivi chiari e azioni concrete in materia di tutela ambientale, responsabilità sociale e rafforzamento della governance, con l'obiettivo di migliorare nel tempo le proprie performance di sostenibilità e la qualità dei servizi offerti.

L'impegno di GESAC in questo ambito ha trovato riconoscimento anche a livello internazionale attraverso l'assegnazione della Medaglia di Bronzo EcoVadis, una delle principali piattaforme di valutazione della sostenibilità d'impresa. Il risultato attesta l'attenzione di GESAC verso pratiche di gestione responsabile, etica e trasparente, nonché il percorso di miglioramento continuo intrapreso. Attraverso il rafforzamento della governance e l'attuazione del piano ESG, GESAC conferma la propria volontà di operare in modo sostenibile e affidabile, contribuendo alla creazione di valore nel lungo periodo per il territorio e per la collettività.

A livello internazionale, GESAC è membro attivo dell'ENVSTRAT (Environmental Strategy Committee, la Commissione internazionale di ACI-Airport Council International) che si propone di adottare su scala globale soluzioni e programmi di azione ambientale per l'industria del trasporto aereo. Tra i programmi sviluppati da ACI, GESAC ha aderito volontariamente all'Airport Carbon Accreditation (ACA) e Zero Net Carbon, nati per contrastare il fenomeno delle emissioni climalteranti.

Il programma ACA, al quale hanno aderito ad oggi oltre 600 aeroporti nel mondo, prevede sette diversi livelli di certificazione che attestano la riduzione progressiva delle emissioni climalteranti fino a livello «LEVEL 5», che corrisponde alla totale neutralizzazione delle emissioni generate direttamente dall'Aeroporto.

GESAC is committed to promoting responsible and transparent management practices by integrating Environmental, Social and Governance (ESG) principles into its decision-making processes and strategic planning. This approach supports balanced and sustainable development of the airport, while taking into account the needs of passengers, employees, local communities and all relevant stakeholders. Within this framework, the Company has defined a three-year ESG Plan, setting out clear objectives and concrete actions in the areas of environmental protection, social responsibility and corporate governance. The plan aims to continuously improve sustainability performance and to enhance the quality of services provided to users.

GESAC's commitment in this area has also received international recognition through the award of the EcoVadis Bronze Medal, one of the leading sustainability assessment platforms worldwide. This achievement reflects the Company's focus on responsible, ethical and transparent business practices, as well as its ongoing improvement journey. By strengthening its governance framework and implementing the ESG Plan, GESAC reaffirms its intention to operate in a reliable and sustainable manner, contributing to long-term value creation for the territory and for the wider community.

On international scenario, GESAC is an active member of the ENVSTRAT (Environmental Strategy Committee, the international commission of ACI-Airport Council International); it aims to adopt global environmental solutions and action programmes for aviation.

Among the ACI environmental programs, GESAC has voluntarily joined the Airport Carbon Accreditation (ACA) and Zero Net Carbon, created to reduce climate-related emissions. ACA programme (which more than 600 airports around the world joined to), includes seven different certification levels attesting to the progressive reduction of climate-related emissions up to «LEVEL 5» (corresponding to total neutralization of emissions generated directly by the Airport).

Il livello 5, istituito nel 2023, rappresenta lo stadio più avanzato del programma e prevede la riduzione delle emissioni generate sia in modo diretto che indiretto, attraverso un lavoro congiunto con l'intera comunità aeroportuale (inclusi dipendenti, fornitori, compagnie aeree e aziende terze) e la progressiva attuazione del piano strategico di decarbonizzazione. L'aeroporto di Napoli ha ottenuto tale prestigioso riconoscimento nel dicembre del 2024, diventando la prima Società di Gestione in Italia e la decima nel mondo ad essere certificata NET ZERO - LEVEL 5.

Si conferma anche per il 2025 la certificazione al LEVEL 5, unico gestore aeroportuale italiano al più alto livello di certificazione ACA.

Level 5, established in 2023, represents the most advanced stage of the programme. It provides for the reduction of emissions generated both directly and indirectly by the Airport, through involvement of entire airport community (including employees, suppliers, airlines and third parties) and the progressive implementation of the strategic decarbonisation plan. Naples Airport has obtained this high recognition in December 2024, becoming the first Management Company in Italy and the tenth in the world to be certified NET ZERO - LEVEL 5.

Also in 2025 LEVEL 5 ACA Certification is confirmed, being NAPLES the only Italian Airport to the highest certification level.



Il rumore aeroportuale

/ Airport noise

La riduzione dell'impatto del traffico aereo sul territorio è da sempre un impegno centrale per GESAC, con particolare attenzione alla tutela dei cittadini che vivono nelle aree circostanti l'aeroporto. In questo contesto, a partire dal 2024 è stata introdotta una nuova modalità di decollo che consente agli aeromobili di dirigersi verso nord subito dopo il decollo, evitando il sorvolo del centro storico di Napoli.

Nel 2025 questa procedura è pienamente operativa ed è utilizzata in circa il 46% dei decolli. Grazie a questa scelta, i tempi di volo per ciascun decollo si riducono di circa quattro minuti, con effetti positivi sia sulla diminuzione del rumore sia sul numero di persone esposte. Dal momento in cui la procedura è stata avviata in via sperimentale, nel febbraio 2023, è stato così possibile evitare il sorvolo del centro cittadino per oltre 2.300 ore complessive.

I benefici non si limitano alla riduzione del rumore: la minore durata dei voli ha infatti consentito anche una significativa diminuzione delle emissioni di CO₂, superiori a 52.000 tonnellate negli ultimi tre anni. Nel complesso, le azioni introdotte hanno contribuito a migliorare la qualità della vita delle comunità locali, determinando una forte riduzione – pari in media a circa il 47% – della popolazione esposta ai livelli più elevati di rumore, rispetto alla zonizzazione acustica di riferimento.

Reducing the impact of air traffic on the surrounding area has always been a core commitment for GESAC, with particular focus on protecting the communities living near the airport. Within this framework, starting in 2024, a new take-off procedure was introduced that allows aircraft to head north immediately after departure, thus avoiding overflight of Naples' historic city centre.

In 2025, this procedure is fully operational and is used in approximately 46% of take-offs. This operational choice shortens flight time by approximately four minutes per departure, delivering positive effects in terms of both noise reduction and the number of people exposed. Since the experimental phase began in February 2023, it has been possible to avoid overflying the city centre for more than 2,300 hours in total.

The benefits extend beyond noise mitigation: shorter flight times have also led to a significant reduction in CO₂ emissions, exceeding 52,000 tonnes over the past two years. Overall, the measures implemented have contributed to improving the quality of life of local communities, resulting in a marked decrease – averaging around 47% – in the population exposed to the highest noise levels, compared with the reference noise zoning scenario.

L'aeroporto in cifre / Airport figures

03:30 - 22:30

Orari apertura Terminal
Terminal opening hours

1

Area pickup
Pickup Area

2219

Posti auto
Parking spaces: cars

133

Posti motocicli
Parking spaces: motorcycles

25

Banchi self check-in
Self check-in kiosks

7

Parcheeggi auto e moto
Car and motorbike
parking areas

1

Parcheeggi Bus
Bus parking area

45

Posti auto riservati e gratuiti
per persone con disabilità
Free reserved parking spaces
for persons with disabilities

65

Banchi Check-In
Check-in desks

11

Linee security
Security checkpoints lanes

22

Gate
Gates

7

Nastri riconsegna bagagli
Baggage reclaim belts

16

Linee controllo automatizzato
passaporti (eGate)
Automated Passport Control
lanes (eGates)

Gli enti in aeroporto / Airport Authorities

Presso l'Aeroporto di Napoli operano i seguenti Enti di Stato:
The following State Authorities operate at Naples Airport:

ENAC

Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (direzione Aeroportuale Campania) regola e vigila sulle attività dell'aeroporto.
National Civil Aviation authority (Campania Airport Directorate) regulates and supervises airport activities.

+39 081 5951 221

ENAV

Società Nazionale per l'Assistenza al Volo è responsabile dei servizi di controllo del traffico aereo.
Ente Nazionale per l'assistenza al Volo is the Italian air traffic control service provider.

AGENZIA DOGANE E MONOPOLI / CUSTOMS AND MONOPOLIES AGENCY

Tutela i diritti dello Stato per quanto concerne le importazioni ed esportazioni di oggetti e merci, anche a seguito dei passeggeri.
Customs is responsible for safeguarding the State's rights by controlling the flow of items and goods in and out the Country, also when carried by passengers.

+39 081 7896 294

+39 081 7896 677

GUARDIA DI FINANZA

Tra i vari compiti istituzionali, svolge attività di vigilanza doganale e di contrasto ai traffici illeciti.
Guardia di Finanza performs several institutional tasks, including customs supervision and law enforcement activities against illicit trafficking.

+39 081 7803 088

CARABINIERI

+39 081 7896 691

POLIZIA MUNICIPALE

+39 081 7896 300

POLIZIA DI STATO

Svolge attività di polizia di frontiera e garantisce ordine e sicurezza pubblica.
The State Police carries out border police activities and guarantees public order and security.

+39 081 5996 111

Operano, inoltre, in aeroporto Corpo Forestale, Sanità Aerea e Veterinaria, Vigili del Fuoco.
Also operating at the airport are the Forestry Corps, Airport and Veterinary Health Unit, Fire brigade.

Le società di handling / Handling Companies

Le attività di assistenza a terra a passeggeri, bagagli, posta, servicing aeromobili per conto delle compagnie aeree presso l'Aeroporto di Napoli sono assicurate dalle società di handling certificate:
Ground handling activities for passengers, baggage, mail, aircraft servicing on behalf of airlines at Naples Airport are provided by certified handling companies:

AVIATION SERVICES

GH NAPOLI

La qualità dei servizi / Quality of services

L'Aeroporto Internazionale di Napoli conduce con continuità e secondo metodologie e standard di riferimento, nazionali e internazionali, attività di monitoraggio della qualità dei servizi erogati, sia in termini di soddisfazione del passeggero che di regolarità e puntualità dei servizi attraverso specifici indicatori oggettivi.

La soddisfazione dei passeggeri relativamente ai servizi offerti dallo scalo, viene rilevata attraverso interviste ai passeggeri realizzate su un campione statisticamente significativo di passeggeri, dal quale emerge la percezione dell'utenza relativamente a molteplici aspetti della esperienza di viaggio.

La qualità erogata è invece basata sulla misura di parametri oggettivi che caratterizzano i diversi servizi aeroportuali e riconducibili a rilevazioni oggettive e quantificabili.

Sulla base di tali attività di monitoraggio vengono elaborati specifici indicatori di controllo, riportati nelle tabelle seguenti, con dettaglio delle prestazioni 2025 e obiettivi fissati per l'anno 2026.

Naples International Airport uses a number of indicators to monitor the quality of its services, both in terms of passenger satisfaction and of regularity and punctuality of its services.

Passengers satisfaction is measured through passenger interviews carried out on a statistically relevant sample of passengers, aimed at grasping the overall perception of the travel experience.

The quality delivered is based on the measurement of objective parameters that characterise the various airport services.

The quality indicators shown in the tables below are the result of these monitoring activities. The tables include the 2025 performance and 2026 targets.



Indicatori di qualità / Quality indicators

INDICATORE
INDICATOR

UNITÀ DI MISURA
UNIT OF MEASUREMENT

2025
PRESTAZIONE
PERFORMANCE

2026
OBIETTIVO
TARGET

1. Sicurezza del viaggio / Travel Security

Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall perception of security screening of passengers and their carry-on luggage	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99,3%	99%
---	--	-------	-----

2. Sicurezza Personale e Patrimoniale / Safety of People and Properties

Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall perception of the level of personal and property security at the airport	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99,9%	99%
---	--	-------	-----

3. Regolarità e puntualità del servizio / Regularity and Punctuality of Service

Puntualità complessiva dei voli Overall punctuality of flights	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza % of on-time flights out of the total number of departing flights	62,3%	62%
---	---	-------	-----

Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo Total bags mishandled on departure (not delivered on the baggage carousel at destination airport) falling under the terminal's remit	N° di bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza No. of bags not delivered at destination airport / 1.000 departing passengers	1,03%	0,9%
---	--	-------	------

Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Waiting time prior to delivery of the first baggage since the aircraft block-on	Tempo in minuti calcolato dal block.on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes calculated from the aircraft block-on to the delivery of the first baggage in 90% of cases	27'	25'
--	--	-----	-----

Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Waiting time prior to delivery of the last baggage since the aircraft block-on	Tempo in minuti calcolato dal block.on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes calculated from the aircraft block-on to the delivery of the last baggage in 90% of cases	38'	35'
---	---	-----	-----

Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero. Waiting time on board prior to disembarking the first passenger.	Tempo di attesa in minuti dal block-on nel 90% dei casi Waiting time, in minutes, since block-on time in 90% of cases	6'34"	5'
---	--	-------	----

Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of the regularity and punctuality of airport services	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99,9%	99%
--	---	-------	-----

INDICATORE
INDICATOR

UNITÀ DI MISURA
UNIT OF MEASUREMENT

2025
PRESTAZIONE
PERFORMANCE

2026
OBIETTIVO
TARGET

4. Pulizia e condizioni igieniche / Cleanliness and hygiene

Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette Perception of hygiene level and functionality of toilet facilities	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,7%	96%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Perception of the cleanliness level in the terminal	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	98,4%	97%

5. Comfort nella permanenza in aeroporto / Comfort whilst in airport

Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception of luggage trolley availability	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	100%	99%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) Perception of passenger transfer system efficiency (lifts, escalators)	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99,3%	99%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione Perception of air conditioning efficiency	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,1%	98%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Overall perception of comfort level	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,8%	98%

6. Servizi aggiuntivi/ Additional services

Percezione sulla connettività del Wi-Fi all'interno dell'aerostazione Perception of Wi-Fi connection within the terminal	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	91,9%	95%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop nelle aree comuni, ove presenti Perception of availability of recharging points for mobiles/ laptops in common areas, where present	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	90,6%	94%
Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Compatibility of airport and bar opening hours	% dei voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree % of arriving/departing passenger flights compatible with bar opening hours in respective areas	100%	100%
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Perception of the availability of free drinking water dispensers, where present	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	92,4%	93%

INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	2025 PRESTAZIONE PERFORMANCE	2026 OBIETTIVO TARGET
Percezione sulla disponibilità /qualità/prezzi di negozi ed edicole Perception of availability/quality/ prices of shops and newspaper stands	Tempo in attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time in minutes in 90% of cases detected	94%	96%
Percezione sulla disponibilità/ qualità/prezzi di bar e ristoranti Perception of availability/quality/ prices of bars and restaurants	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	92,9%	96%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti Perception of availability of drinks/ coffee vending machines	Tempo in attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time in minutes in 90% of cases detected	96,5%	97%

7. Informazioni alla clientela/ Customer information services

Sito web di facile consultazione e aggiornato Easy-to-browse and updated website	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	95,5%	96%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of efficiency of operating information points	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99,7%	99%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Perception of clarity and efficiency of indoor signs	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99,7%	99%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) Perception of staff professionalism (Info Points and Security Checkpoints)	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	99,5%	99%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) Overall perception of efficiency and availability of customer information services (monitor, speakers and indoor signs)	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	98,5%	99%

8. Servizi sportello varco/ Check-in and security service

Percezione sul servizio biglietteria Perception of ticket counter service	% di passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	75%	95%
Tempo di attesa al check-in Waiting time at check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time in minutes in 90% of the cases detected	8'50''	9'
Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of waiting time at check-in	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	95,6%	96%

INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASUREMENT	2025 PRESTAZIONE PERFORMANCE	2026 OBIETTIVO TARGET
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at security checks	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time in minutes in 90% of the cases detected	5'40"	6'10"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception of waiting time at passport control	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,7%	92%

9. Integrazione modale/ Intermodal integration

Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception of clarity comprehensibility and effectiveness of external signage	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	85,9%	90%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of the adequacy of city/airport connections	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	83%	85%



Passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità GEN-02B

/ Passengers with reduced mobility or with disabilities GEN-02B

INDICATORE
INDICATOR

UNITÀ DI MISURA
UNIT OF MEASUREMENT

2025
PRESTAZIONE
PERFORMANCE

2026
OBIETTIVO
TARGET

1. Efficienza dei servizi di assistenza / Efficiency of assistance services

Per PRM in Partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione For pre-notified departing PRMs: waiting time before receiving assistance, at one of the designated points at the airport, if pre-notified	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minute in 90% of cases	15'	12'
---	--	-----	-----

Per PRM in Partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza For not pre-notified departing PRMs: waiting time before receiving assistance, at one of the designated points at the airport, after notifying one's presence	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minute in 90% of cases	15'	14'
---	--	-----	-----

Per PRM in Arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero For pre-notified arriving PRMs: waiting time on board before disembarking PRMs after disembarkation of the last passenger	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minute in 90% of cases	7'10"	7'
---	--	-------	----

Per PRM in Arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero For not pre-notified arriving PRMs: waiting time before receiving assistance, at the gate point/on the aircraft, after disembarkation of last passenger	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minute in 90% of cases	6'58"	8'
--	--	-------	----

2. Sicurezza per la persona (safety) / Personal safety

Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione Perception of the state and functionality of the available equipment	% Passeggeri PRM soddisfatti % of PRM passengers satisfied	98,8%	98%
--	---	-------	-----

Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Perception of the adequacy of staff training	% Passeggeri PRM soddisfatti % of PRM passengers satisfied	99,2%	99%
--	---	-------	-----

INDICATORE
INDICATOR

UNITÀ DI MISURA
UNIT OF MEASUREMENT

2025
PRESTAZIONE
PERFORMANCE

2026
OBIETTIVO
TARGET

3. Informazioni in aeroporto / Airport information

<p>Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali Accessibility: range of essential information available to those with impaired vision, impaired hearing and reduced mobility compared to overall essential information</p>	<p>% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % essential information accessible out of total number of essential information</p>	100%	100%
<p>Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale Adequacy: number of information and instructions, relating to services offered, available in accessible format compared to the total number</p>	<p>% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul totale delle informazioni/istruzioni % of essential information in relation to the overall information</p>	100%	100%
<p>Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna Perception of efficiency and accessibility of information. Communication and signs inside the terminals</p>	<p>% Passeggeri PRM soddisfatti % of PRM passengers satisfied</p>	98,2%	99%

4. Comunicazione con i passeggeri / Communication with passengers

<p>Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute Number of replies delivered within the established time-frame in relation to the total number of requests for information.</p>	<p>% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste % replies respecting the established time-frame</p>	100%	100%
<p>Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM Number of complaints received vs. total PRM traffic</p>	<p>% Reclami ricevuti sul traffico totale di PRM % number of claims received/total assistance provided</p>	0,04%	0,02%

5. Comfort in aeroporto / Comfort inside terminals

<p>Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM Perception of the effectiveness of PRM assistance</p>	<p>% Passeggeri PRM soddisfatti % of PRM passengers satisfied</p>	98,1%	99%
<p>Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc Perception of accessibility of airport infrastructures: parking, call system, dedicated lounges, toilets etc</p>	<p>% Reclami ricevuti sul traffico totale di PRM % number of claims received/total assistance provided</p>	97,7%	97%
<p>Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica Lounge")</p>	<p>% Passeggeri PRM soddisfatti % of PRM passengers satisfied</p>	98,2%	99%

INDICATORE
INDICATOR

UNITÀ DI MISURA
UNIT OF MEASUREMENT

2025
PRESTAZIONE
PERFORMANCE

2026
OBIETTIVO
TARGET

6. Aspetti relazionali e comportamentali / Relational and behavioral aspects

Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) Perception on staff courtesy (info point, security, dedicated staff to Special Assistance)	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	97,6%	99%
---	---	-------	-----

Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM Perception of staff professionalism	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	98,9%	99%
--	---	-------	-----



Diritti del passeggero

/ Air passenger rights

I passeggeri possono informarsi e conoscere i propri diritti nei casi di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo ai sensi del Reg. CE 261/2004, di mancata riconsegna o danneggiamento bagaglio, nonché i diritti dei passeggeri a ridotta mobilità ai sensi del Reg. 1107/2006, al seguente link:

<https://www.enac.gov.it/passeggeri>

Le informazioni riguardo i diritti del Passeggero, sono inoltre disponibili anche nelle aree del Terminal attraverso:

Monitor Informativi

Presso i monitor dei banchi check-in.

Poster Informativi

In lingua italiana ed inglese in diversi punti del Terminal, sia in area partenze che arrivi.

Adesivi in lingua italiana ed inglese con il QR Code di collegamento al sito web di ENAC

In diversi punti del Terminal, sia in area partenze che arrivi.

ADR

(Alternative Dispute Resolution)

I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori.

The web page <https://www.enac.gov.it/en/passengers/> contains information about air passenger rights in the event of denied boarding, flight delay or cancellation in accordance with EC Reg. 261/2004, missing or damaged baggage, and also about the rights of passengers with reduced mobility in accordance with Reg. 1107/2006.

Information regarding Passenger rights is also available in the terminal areas through:

Information screens

At check-in desks.

Information posters

Both in Italian and English, located at departures and arrivals.

Stickers (EN and IT language) with QR Code linking to ENAC website

Both departures and arrivals.

ADR

(Alternative Dispute Resolution)

Passengers who have suffered disruption due to violations of Reg. (EC) No 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or long delay, and of Reg. (EC) No. 1107/2006 on the protection of passengers with disabilities or reduced mobility may seek conciliation through the platform ConciliaWeb on the website of the Transport Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to ENAC for for sanctioning purposes only.

Reclami e suggerimenti / Complaints and suggestions

Gesac riconosce nei Reclami/Suggerimenti uno strumento importante per il continuo miglioramento dei servizi aeroportuali, che consente, attraverso un canale di comunicazione costante con l'utenza di accogliere e valorizzare i contributi che ne provengono.

Eventuali complimenti, reclami o suggerimenti relativi alla propria esperienza in aeroporto, possono essere inoltrati in uno dei seguenti modi:

Direttamente dal sito web

Dell'Aeroporto di Napoli, compilando il modulo disponibile nella pagina dedicata

<https://www.aeroportodinapoli.it/it/reclami-e-suggerimenti>

In forma scritta

Direttamente all'ufficio informazioni in aeroporto, utilizzando il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi

A mezzo posta

All'indirizzo Gestione Reclami - Uffici Direzionali GESAC - Aeroporto di Capodichino 80144 Napoli - Italy

Tutte le segnalazioni vengono attentamente analizzate, pertanto consigliamo, per quanto possibile, di riportare, allegare e integrare con elementi utili al riscontro oggettivo di quanto segnalato.

In conformità al Reg EU 2016/679 e nel rispetto della norma UNI 10600, GE.S.A.C. si impegna a fornire riscontro a ciascuna segnalazione entro 28 giorni dal suo ricevimento.

Qualora le segnalazioni riguardino servizi forniti da soggetti diversi da GE.S.A.C., quali ritardo, cancellazione volo, bagagli smarriti, ecc., sarà cura del gestore aeroportuale indicare i riferimenti cui rivolgersi.

Gesac recognises complaints/suggestions as an important tool for the continuous improvement of airport services, which allows, through a channel of constant communication with users, to welcome and value the contributions.

Any compliment, complaint or suggestion regarding your experience at the airport may be forwarded in one of the following ways:

Visit Naples Airport website

And complete the form available at

<https://www.aeroportodinapoli.it/en/feedback>

At the Customer Service desk

Or use the form attached to this Service Charter

Write to us

Gesac S.p.A. - Gestione Reclami, Uffici Direzionali GESAC Aeroporto di Capodichino 80144 Napoli - Italy

We will thoroughly investigate your feedback and to this aim we suggest that you include any details that may help us in our investigation.

In accordance with EU Regulation 2016/679 and in compliance with UNI 10600 standards, GE.S.A.C. undertakes to respond to each feedback within 28 days of its receipt.

If your complaint is about services provided by a party other than GESAC S.p.A., such as flight delays, cancellations, lost luggage etc., we will indicate you the contact details.

Modulo reclami e segnalazioni / Complaints / Suggestions form

Nome e cognome / Full name

Telefono / Telephone

E-mail (lettere maiuscole)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Indirizzo / Address

CAP / Postal Code

Città / City

Nazione / State

Uomo / Male

Donna / Female

Passeggero / Passenger

Accompagnatore - Visitatore
Companion - Visitor

Data / Date

Ora / Time

Volo / Flight no.

Da-per / From - To

Le stai scrivendo un
You are writing a



Complimento
Compliment



Suggerimento
Suggestion



Reclamo
Complaint

Desidera ricevere una risposta?
Would you like a reply?

Sì / Yes

No

La ringraziamo per il tempo che ci ha dedicato. I suoi suggerimenti sono preziosi per migliorare la qualità dei nostri servizi. Ai sensi dell'art. 13 del GDPR, la GESAC S.p.A., con sede presso l'Aeroporto di Capodichino di Napoli, in qualità di titolare del trattamento ("GESAC" o "Titolare"), La informa che, nello svolgimento dei propri servizi di assistenza ai clienti, relativi alle segnalazioni, tramite questo modulo, procederà alla raccolta dei dati personali da Lei direttamente rilasciati (eventualmente anche particolari) che saranno trattati in conformità al GDPR e al D. Lgs. 196/2003 e s.m.i., nei termini di cui all'informativa sul trattamento dei dati personali disponibile all'indirizzo: <https://www.aeroportodinapoli.it/it/reclami-e-suggerimenti>

GESAC tratterà i Suoi dati personali per dare riscontro alle segnalazioni o ai reclami, per il tempo necessario all'evasione della pratica e comunque per un periodo non eccedente i 5 anni dalla ricezione del reclamo, salvo ulteriore conservazione ai fini di una eventuale contestazione.

I dati saranno trattati da personale autorizzato dal Titolare e da aziende terze che svolgono attività strumentali per conto del Titolare stesso, che agiscono in qualità di responsabili del trattamento.

GESAC non gestisce tutti i servizi aeroportuali, pertanto, se necessario, per la stessa finalità, i Suoi dati potranno essere trasmessi alle Società che gestiscono i servizi aeroportuali, in qualità di autonomi titolari (Vettori, handler, retailer). L'interessato gode dei diritti sanciti agli artt.15-22 GDPR, le cui modalità di esercizio sono indicate nell'informativa estesa rinvenibile all'indirizzo sopra indicato.

Thank you for your time. Your feedback is highly valued, as it helps us improve the quality of our services. Pursuant to art. 13 GDPR - GESAC S.p.A., as the data controller ("GESAC" or "Controller"), with registered office at Naples Capodichino Airport, shall process your data in order to handle your feedback. The data shall be processed in compliance with the GDPR and Legislative Decree 196/2003 and subsequent amendments and additions, under the terms set out in the information notice on the processing of personal data available at: Privacy policy (to download the form go to: <https://www.aeroportodinapoli.it/en/feedback>)

GESAC shall process your data in order to handle your feedback for the time necessary to fulfil the purposes described above, and in any event for a period not exceeding five years from receipt of the complaint, unless more time is needed if a dispute arises. The data shall be processed by the data controller's authorized personnel, and by third-party companies carrying out instrumental activities on behalf of the Data Controller, acting as data processors.

GESAC does not manage all airport services, therefore, if necessary, for the same purpose, your data may be passed on to the companies that manage airport services, in their capacity as autonomous data controllers (Carriers, handlers, retailers).

The data subject enjoys the rights provided under articles 15-22 GDPR, and the information notice available at the above web address illustrates how they can exert such rights.

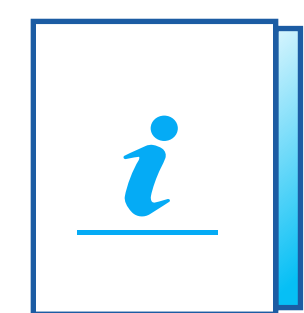
Guida ai Servizi / Services Guide

Servizi aeroportuali Airport Services	27
Parcheggi Parking areas	30
Collegamenti e trasporti Connections and Transport	32
Viabilità e servizi aggiuntivi Traffic and additional services	33
Mappe Maps	37

Guida ai Servizi / Services Guide

Servizi aeroportuali

Questa Guida ai Servizi ha l'obiettivo di fornire in maniera sintetica ai nostri ospiti tutte le informazioni utili per conoscere come è strutturato l'Aeroporto di Napoli, i servizi che offriamo e i relativi riferimenti in caso di necessità. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'Aeroporto all'indirizzo <https://www.aeroportoedinapoli.it>



Informazioni

Call Center dell'Aeroporto
(+39) 081.7896.259
N.3 Info Point presenti in aeroporto, due (arrivi e partenze), l'altro in sala riconsegna bagagli
E-mail info@gesac.it
<https://www.aeroportoedinapoli.it/richiesta-informazioni>

Airport services

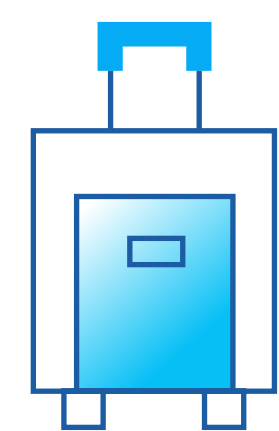
Our Services Guide is intended to provide our guests with all relevant information about the airport layout, the available services and the relevant contacts in case of need. Further information is available on the airport website at <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/>

Information

Airport Call Centre
(+39) 081.7896.259
N. 3 info points at the airport: 1 in the check-in area, 1 at the arrivals and 1 in the baggage reclaim area
E-mail info@gesac.it
<https://www.aeroportoedinapoli.it/en/richiesta-informazioni>

Bagagli Smarriti e/o danneggiati

In caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, prima di lasciare la sala riconsegna bagagli, rivolgersi all'ufficio Assistenza bagagli (Lost & Found) dove verrà rilasciato il modulo PIR (Property Irregularity Report).



Per informazioni rivolgersi ai contatti indicati sul PIR, oppure quello tra i due riportati di seguito, di riferimento per la compagnia aerea con cui si è viaggiato.

Qualora dopo 5 giorni il bagaglio non sia stato ritrovato, sarà necessario rivolgersi direttamente alla compagnia aerea. Il ritiro del bagaglio può essere effettuato tutti i giorni negli orari indicati nella pagina del sito web: <https://www.aeroportoedinapoli.it/it/bagagli-smarriti-e/o-danneggiati>

Per informazioni consulta la Carta dei Diritti del Passeggero emessa da ENAC, disponibile in aeroporto e sul sito ENAC <https://www.enac.gov.it/passeggeri>

Lost and/or damaged baggage

If your baggage has been lost or damaged, before leaving the baggage reclaim hall go to the Lost & Found office, where a Property Irregularity Report (PIR) will be filed.

For information, please contact the numbers indicated on the PIR, or one of the two listed below as a reference for the airline you traveled with.

If after 5 days your luggage has not been found, you will have to contact the airline directly. Baggage collection can be carried out every day during the hours indicated on the website at: <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/lost-damaged-baggage>

For information see the Passenger Bill of Rights issued by ENAC, available at the airport and on the ENAC <https://www.enac.gov.it/en/passengers>

AVIATION SERVICES:

(+39) 081 190 20 565 - infobag@as-airport.it

- AER LINGUS
- AIR ARABIA MAROC
- AIR BALTIC
- AIR CANADA
- AIR FRANCE
- AIR HORIZONT
- ALBA STAR
- AMERICAN AIRLINES
- ARKIA ISRAELI AIRLINES
- BRITISH AIRWAYS
- BRUSSELS AIRLINES
- EL AL
- ENTER AIR
- FINNAIR
- IBERIA EXPRESS
- KLM ROYAL DUTCH AIRLINES
- LAUDAMOTION
- LUXAIR
- RYANAIR
- SAS SCANDINAVIAN AIRLINES
- SKYUP AIRLINES
- SMARTWINGS
- SN BRUSSELS
- TAP PORTUGAL
- TRADE AIR
- TRANSAVIA
- TRANSAVIA FRANCE
- TUI AIRWAYS
- TUI FLY BELGIUM
- VUELING
- WIZZ AIR

GH NAPOLI

(+39) 081 186 58 111 - 10:00 18:00 - lost&found@ghnapoli.it

- AEGEAN AIRLINES
- AEROFLOT
- AIR CAIRO
- AIR SERBIA
- ALSIE EXPRESS
- AMC AIRLINES
- ATLANTIC AIRWAYS
- AUSTRIAN AIRLINES
- BLUE AIR
- BRA BRAATHENS
- REGIONAL AVIATION
- BULGARIAN AIR
- CHARTER
- DELTA AIRLINES
- EASYJET
- EASYJET EUROPE
- EASYJET
- EAT LEIPZIG
- EGYPTAIR
- EUROWINGS
- FLY COMPASS SERVICE
- FLYDUBAI
- ISRAIR
- ITA AIRWAYS
- JET TIME
- JET2
- LUFTHANSA
- MISTRAL AIR
- NEOS
- NESMA AIRLINES
- NORDSTAR
- ORANGE2FLY
- PEOPLES'
- RED WINGS AIRLINES
- S7 AIRLINES
- SMARTWINGS
- SWISS
- SWITZERLAND
- THOMAS COOK
- AIRLINES UK
- TITAN AIRWAYS
- TUNISAIR
- TUNISAIR EXPRESS
- TURKISH AIRLINES
- TUS AIRWAYS
- UNITED AIRLINES
- VOLOTEA
- WINGS OF LEBANON

Oggetti smarriti



Gesac gestisce tutti gli oggetti smarriti e rinvenuti in aeroporto, per i quali i passeggeri interessati possono fare richiesta compilando la modulistica disponibile direttamente dal sito web alla sezione dedicata oggetti smarriti: <https://aeroportoedinapoli.findmylost.it/>

Se hai smarrito un oggetto a bordo dell'aeromobile puoi rivolgerti all'ufficio Lost&Found inviando una mail a: lost&found@ghnapoli.it

Lost property

Gesac handles all items that are lost and found at the airport. Online forms are available for passengers to complete at: <https://aeroportoedinapoli.findmylost.it/en>

If you have lost an item on board the aircraft, you can contact the Lost&Found office by sending an email to: lost&found@ghnapoli.it

Deposito bagagli

A 150 metri dall'ingresso del Terminal, in corrispondenza del parcheggio motocicli, è presente il punto vendita GLS e Comebag che offre:

- Deposito bagagli;
- Consegna del bagaglio in hotel direttamente dall'aeroporto e viceversa;
- Trasferimento del bagaglio al "Punto Comebag" della Stazione Marittima di Napoli;
- Spedizione del bagaglio dal proprio domicilio in Italia verso le strutture alberghiere della città di Napoli e viceversa.

Orari: 08:00 – 20:00
Tel +39 081.19314720
aeroporto@comebag.it

È, inoltre, disponibile un'ulteriore area di custodia bagagli al primo piano del Terminal, adiacente ai controlli di sicurezza, Per info visita il nostro sito: <https://www.aeroportoedinapoli.it/it/servizio-di-custodia-bagagli>

Luggage storage

GLS and Comebag, located at 150 meters from the entrance of the Terminal, by the motorcycle parking, offers the following services_

- Luggage storage;
- Baggage delivery to the hotel directly from the airport and vice versa;
- Baggage transfer to the "Comebag Point" of the harbour Station of Naples;
- Shipment of baggage from your home in Italy to the hotel facilities of the city of Naples and vice versa.

Opening time: 08:00 – 20:00
Ph. (+39) 081.19314720
aeroporto@comebag.it

An additional luggage storage area is also available on the first floor of the terminal, next to security checkpoints. For info: <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/luggage-storage>

Carrelli portabagli

Sono disponibili presso punti di raccolta dedicati nelle aree arrivi e partenze e presso i parcheggi carrelli portabagagli, con moneta da 1 e 2€.

Baggage trolleys

Baggage trolleys are available at pick-up points located in Arrivals, Departures and Car Parks, with a refundable deposit of €1 or €2 coin

Biglietterie

Due le biglietterie al piano terra del Terminal, con orari di apertura concomitanti all'operativo voli:

ALISUD:
Area arrivi
biglietteria@alisud.com

RYANAIR:
Atrio partenze, in prossimità del banco check-in n.55

Ticket counters

There are two ticket counters whose operating hours are based on the flights schedules:

ALISUD:
Located in the arrivals area
biglietteria@alisud.com

RYANAIR:
Located in the departures concourse, near check-in desk no. 55



TAX Refund

Sono operative in Aeroporto due postazioni doganali adibite alle operazioni di Tax Refund:

1. Al piano terra in prossimità della Sala Assistenze speciali (per merce nei bagagli da stiva);
2. Il piano superiore nella sala partenze, subito dopo i controlli security (per merce nei bagagli a mano).



Il rimborso dell'IVA non viene effettuato dagli Uffici doganali, ma dai seguenti punti di rimborso IVA autorizzati, presenti in aeroporto:

- Biglietteria Alisud
Area arrivi
- Forexchange
Presente in area arrivi, in area partenze al primo piano dopo i controlli sicurezza e presso la galleria commerciale.

Per maggiori informazioni consulta <https://www.aeroportoedinapoli.it/it/inpartenza>

TAX Refund

There are two customs offices dedicated to Tax Refund operations at the airport:

1. On the ground floor next to Special Assistance Lounge (for goods to be carried in checked baggage);
2. On the first floor in the boarding area, immediately after the security checkpoint (for goods to be carried in hand luggage).

VAT refund is not carried out by customs offices, but by the following authorised VAT refund points:

- Alisud ticket counter
Arrivals area;
- Forexchange
Available in the arrivals area, in the boarding area on the first floor after security checks, and in the commercial gallery.

For further information go to: <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/departure>



Parcheggi / Parking areas

P1

LOW COST, con sosta gratuita per i primi 45 min.

LOW COST, free parking for the first 45 minutes.

P2 P4

Sosta breve.
Short Stay.

P3 Premium

P Motocicli

Dedicato alla sosta di motocicli.
Parking spaces for motorcycles

Pick up area

Di fronte agli arrivi, dove è possibile sostare gratuitamente per 15 minuti una sola volta al giorno, previo inserimento della targa del veicolo nei parcometri presenti nell'area.

In front of the arrivals, where you can park for 15 minutes only once a day free of charge, by taking the ticket from parking meters available in the area and showing it on the dashboard of the vehicle. Particularly suitable for accompanying persons, visit <https://www.aeroportodinapoli.it/en/info-mobility-ztc> for more details.

P Multipiano

Multi-storey car park

Sosta lunga Comfort, presso il quale sono disponibili anche 45 stalli gratuiti riservati a passeggeri a ridotta mobilità e posti per motocicli al piano terra. Long-stay Comfort parking. It includes 45 free parking spaces reserved for passengers with reduced mobility, as well as motorcycles spaces on the ground floor.

Pbus

Dedicato ai bus turistici e alle autolinee.
For tourist buses and coaches.

Capodichino parking

Con tariffe "Super Low Cost".
Super low cost fares.

Consulta la Mappa Viabilità e parcheggi, disponibile in questa Guida, per sapere dove si trovano le singole aree parcheggi. Consulta qui le tariffe: <https://www.aeroportodinapoli.it/it/info-parcheggi>

View the Traffic and Parking Map available in this Guide, to find out where individual parking areas are located. Check out the fares at: <https://www.aeroportodinapoli.it/en/info-parking>

Il pagamento dei parcheggi può essere effettuato:

- Direttamente alle piste di uscita con carta di credito o bancomat solo in modalità contactless.
- Alle casse automatiche ubicate presso i parcheggi P1, P2, P4, Multipiano, all'interno del terminal in area arrivi e all'esterno dell'area arrivi nei pressi della fermata Taxi;
- Con Telepedaggio ai parcheggi P1, P3 e Multipiano;
- Online in prevendita dal sito dell'Aeroporto di Napoli <https://www.aeroportoedinapoli.it/it/istruzioni-acquisti-online>
- Presso l'InfoPoint parcheggi, situato al piano terra del parcheggio Multipiano.

È possibile effettuare l'acquisto della sosta anche tramite call center, operativo nei giorni feriali, dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 17.30:

(+39) 081 7896 888 Per assistenza sugli acquisti
on-line: parcheggi@aeroportoedinapoli.it

Stalli gratuiti PRM

I PRM possono utilizzare gli stalli gratuiti al Multipiano, esibendo il contrassegno di cui al DPR 151/2012 e ritirando la vetrofania al Infopoint Parcheggi. Visita per i dettagli: <https://www.aeroportoedinapoli.it/it/passeggeri-a-ridotta-mobilita>

Parking can be paid:

- Directly at the exit lanes by credit or debit card, contactless only;
- At the automatic payment machines located in car parks P1, P2, P4 and at the Multi-storey car park, inside the terminal in the Arrivals area and outside the Arrivals area near the taxi rank;
- With electronic toll P1, P3 and Multi-Storey car parks;
- Online in advance on Naples Airport website <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/buy-parking>
- At the parking information booth, located on the ground floor of the Multi-storey car park.

It is also possible to purchase your parking space via the call centre, operating on Monday to Friday from 10:00 to 12:00 and from 14:30 to 17:30:

(+39) 081 7896 888 For assistance with online purchases: parcheggi@aeroportoedinapoli.it

PRM Free Parking areas

PRM with DPR 151/2012 card, may use free parking stalls by acquiring the permit from InfoPoint Park <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/prm>

Alibus



Alibus è la linea di collegamento speciale e veloce tra l'Aeroporto ed il centro della città di Napoli, in particolare Stazione Centrale e Porto (Molo Beverello). Le fermate Alibus sono sulla viabilità di accesso al Terminal sulle rispettive viabilità di arrivo partenza delle corse.

Il biglietto può essere acquistato:

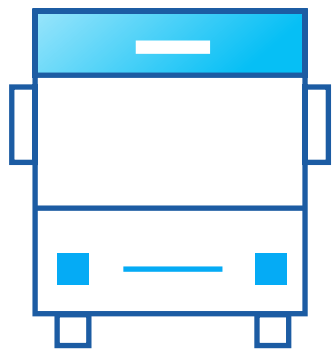
- Presso le casse automatiche in aeroporto, piano terra dell'area arrivi;
- On line alla pagina dedicata:
<https://www.aeroportoedinapoli.it/it/in-bus>
- A bordo.

Alibus

Alibus provides fast connection between the Airport and Naples city centre, in particular the Central Station and the Port (Molo Beverello). Alibus bus stops are located on the access road to the Terminal building.

Tickets may be purchased:

- At the automated payment machines located on the ground in the arrivals area;
- Online at:
<https://www.aeroportoedinapoli.it/en/by-bus>
- On board the bus.



Autolinee

Al Parking PBus sono posizionate le fermate delle autolinee che collegano l'aeroporto con numerose destinazioni extraurbane.

Consulta l'elenco aggiornato delle autolinee <https://www.aeroportoedinapoli.it/it/in-bus>

Coaches

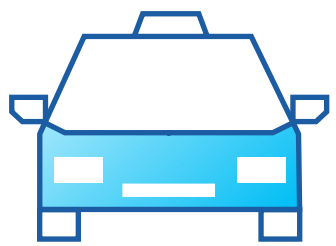
At the PBus Parking area are located the stops for coach services that connect the airport with numerous suburban destinations.

Please consult the updated list of coach lines at: <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/by-bus>

Taxi

In area di fronte agli arrivi è posizionato lo stazionamento TAXI.

Sono in vigore tariffe predeterminate su percorsi prestabiliti, sia urbani che extraurbani (Centro città, Molo Beverello, Mergellina, Pompei, Caserta ecc), comprensive di ogni supplemento extra (da/per aeroporto, notturno, festivo, bagagli, animali, è escluso il pedaggio della tangenziale e l'eventuale chiamata radio).



L'aeroporto è servito anche da servizio di TAXI COLLETTIVO, con stalli nell'area Pick-up, che collega l'Aeroporto di Napoli, con Stazione Centrale e stazione marittima/Molo Beverello. I taxi che effettuano questo servizio espongono sul parabrezza anteriore una tabella con su scritto TAXI Collettivo con il logo del Comune di Napoli, l'indicazione del percorso e l'importo della tariffa a persona. Il costo per il singolo passeggero è pari a € 6 (sei euro) comprensivo di bagagli. Non viene avviato tassametro.

Per maggiori dettagli e tariffe consulta la pagina:

<https://www.aeroportoedinapoli.it/it/taxi>

Taxi

The taxi stand is located in the area in front of the arrivals.

Flat fares apply on predefined routes, both urban and suburban (City Center, Beverello Pier, Mergellina, Pompeii, Caserta, etc.), including all additional charges (to/from the airport, night rates, holidays, luggage, pets). Naples motorway toll and radio taxi call are not included.

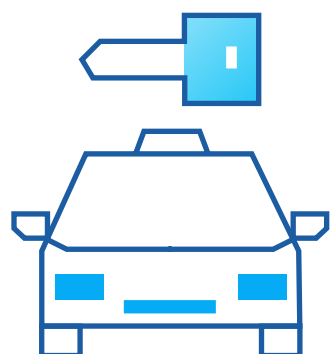
The airport is also served by a COLLECTIVE TAXI service, with stalls in the Pick-up area, which connects Naples Airport with Stazione Centrale and Stazione Marittima/Molo Beverello.

For further details on services and rates, please visit

<https://www.aeroportoedinapoli.it/en/by-taxi>

Car rental

Sono disponibili presso il Terminal, in area Arrivi, numerose società di autonoleggio.



Per raggiungere le aree parcheggi dedicate agli operatori Car Rental dal Terminal è disponibile un servizio gratuito di navetta, operativo dalle 7:30 alle 23:30, con fermata situata in area Pick-up, come specificato nella Mappa Car Rental disponibile nella presente Guida.

Per maggiori dettagli consulta la pagina <https://www.aeroportoedinapoli.it/it/noleggio-auto>

Car rental

Several car rental companies are located at the Terminal, Arrivals area.

The car rental parking areas can be reached by a free shuttle bus, available from 07:30 to 23:30 with the stop located in the Pick-Up area.

For more details:

<https://www.aeroportoedinapoli.it/en/car-rental>

ZTC

Sulla viabilità di accesso all'Aeroporto è operativa una Zona a Traffico Controllato-ZTC, sistema informatizzato di gestione della viabilità aeroportuale che permette a passeggeri e/o accompagnatori di transitare per un tempo massimo di 15 minuti con la propria auto nelle zone immediatamente antistanti il Terminal passeggeri.

Oltre il tempo massimo consentito (15 min.) vengono applicate, le sanzioni amministrative previste dalla legge n.33 del 22 marzo 2012.

Per soste più lunghe di 15 minuti è possibile utilizzare uno dei parcheggi dell'Aeroporto di Napoli, uscendo in tal modo dalla ZTC.

Per maggiori informazioni visita la pagina <https://www.aeroportoedinapoli.it/it/ztc>

ZTC

Naples Airport operates a Controlled Traffic Zone (ZTC) on its access roads, a computerized system that manages airport traffic. Passengers and/or their companions are allowed to drive in the areas immediately in front of the passenger terminal for up to 15 minutes. Exceeding this time will result in administrative fines according to Italian Law No. 33 of 22 March 2012.

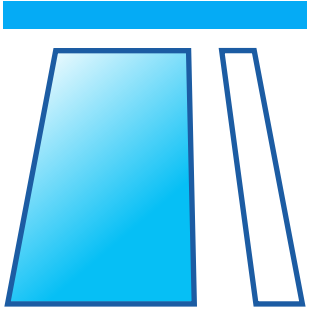
For stays longer than 15 minutes, visitors can use one of the airport's car parks. For further details visit: <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/info-mobility-ztc>

Passengers with reduced mobility (PRM) can access a dedicated drop-off/drop-on area outside the Special Assistance Lounge- Sala Amica prior authorization to remain in the ZTC, which can be requested via the online form at: <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/info-mobility-ztc>



Banca e Bancomat

Sono operativi nelle aree aeroportuali n.17 bancomat, così distribuiti:



- Esterno partenze - parcheggio P2 (n.1 Intesa Sanpaolo);
- Salone check - piano terra n.2 (BCP, Intesa Sanpaolo);
- Area partenze - primo piano, prima dei controlli di sicurezza (n.2 Euronet, BdM);
- Area partenze dopo i controlli di sicurezza (n.4 Euronet e Western Union);
- Area arrivi - piano terra landside (n. 2, Wester Union).
- Esterno area arrivi (n.2 Euronet)
- Sala riconsegna bagagli (n. 4)
1 Western Union 3 Euronet

Una agenzia bancaria di Banca Intesa Sanpaolo è inoltre presente in area esterna al Terminal Western Union, Euronet

Bank and ATM

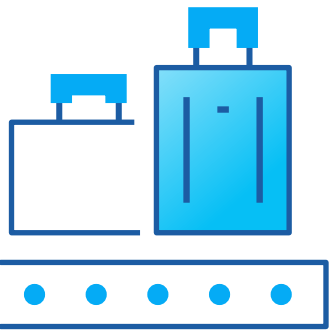
There are 17 ATMs at the airport.
They are located:

- Outside departures - car park P2 (1 ATM);
- Check-in ground floor (2 ATMs);
- Departures - first floor, before security checkpoints (2 ATMs);
- Boarding area: - beyond security checkpoint (4 ATMs);
- Arrivals, ground floor (2 ATMs);
- Outside the Arrivals area (2 ATMs)
- Baggage Reclaim Area(4 ATMs);

A bank branch is also located in the external area of the Terminal.

Avvolgi bagagli

Un servizio di avvolgimento bagagli è disponibile a pagamento presso due postazioni presenti nel salone checkin.

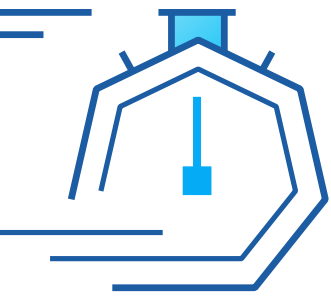


Baggage wrapping

Luggage wrapping is offered for a fee at two service points in the check-in concourse.

Fast track

Una linea dedicata Fast Track, consente di accedere più velocemente all'area imbarchi; il relativo ticket può essere acquistato online: <https://www.aeroportoedinapoli.it/it/fast-track> o direttamente al primo piano del terminal dalle casse automatiche.



Fast track

A dedicated Fast Track lane allows quicker access to the boarding area; you can buy the ticket online at: <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/fast-track> or directly on the first floor of the terminal, in the security access area, at the automatic cashiers.

Agenzia di viaggi

Al Piano terra del Terminal, lato arrivi è disponibile tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 18.00
Tel (+39)081 2311 281
biglietteria.dusila@alisud.com



Travel agency

On the ground floor of the Terminal, in the arrivals area, there is a travel agency operating every day from 10.00 to 18.00
Telephone: (+39) 081 231.12.81
biglietteria.dusila@alisud.com

Presidio Medico

Un presidio sanitario è presente in area Arrivi ed offre assistenza sanitaria gratuita di primo intervento e soccorso h24 a passeggeri e operatori aeroportuali, grazie a personale medico ed infermieristico dotato di attrezzature di primo intervento.



Emergency medical service

An emergency medical service is located in the Arrivals area and provides free 24-hours first aid and emergency assistance to passengers and airport operators, with medical and nursing staff and first aid equipment.

Sala VIP

È disponibile una Sala Vip, completamente rinnovata, la "Pearl Lounge", al primo piano partenze, aperta al pubblico dalle 05.00 alle 21.00. L'ingresso può essere acquistato on line dal sito <https://www.aeroportoedinapoli.it/it/sala-vip> o direttamente in sala.



VIP lounge

A completely refurbished VIP lounge, the 'Pearl Lounge', is available on the first floor of the boarding area, open to the public from 05.00 to 21.00 Admission can be purchased online at <https://www.aeroportoedinapoli.it/en/vip-lounge> or directly in the lounge.



FlyNap

FlyNap è l'app dell'aeroporto di Napoli, disponibile per android e apple, che ti consente di essere sempre aggiornato su voli, offerte e servizi.

<https://www.aeroportodinapoli.it/it/fly-you>

FlyNap

FlyNap is Naples Airport app, available for Android and Apple, which allows you to stay constantly updated on flights, offers, and services.

<https://www.aeroportodinapoli.it/en/fly-you>



Bar e ristoranti

Sono disponibili in Terminal numerosi bar e ristoranti con un'ampia offerta di cibi e bevande.

Visita il sito <https://www.aeroportodinapoli.it/bar-e-ristoranti> per conoscere l'intera offerta e gli orari di apertura.

Bars and Restaurants

There are several bars and restaurants in the Terminal with a wide range of food and drinks. Visit the website:

<https://www.aeroportodinapoli.it/en/bar-and-restaurant> to find out the full offer and opening hours.



WiFi e punti di ricarica

È disponibile per i passeggeri una connessione Internet gratuita, presente in tutti gli ambienti di viaggio dell'aerostazione, accessibile in modalità WI-FI. Per utilizzarla basta accedere alla rete WI-FI **"NAPLES_AIRPORT_FREE"**. Presso le aree di attesa partenze dopo i controlli security sono disponibili punti di ricarica per cellulari e apparecchiature elettroniche.

Wi-Fi and charging points

A free Internet connection, accessible in WI-FI mode, is available for passengers in all the terminal building. To use it, simply access the **"NAPLES_AIRPORT_FREE"** WI-FI network.

Charging stations for mobile phones and electronic devices are available in the departure lounge beyond the security checkpoint.



Distributori snack, bevande, acqua

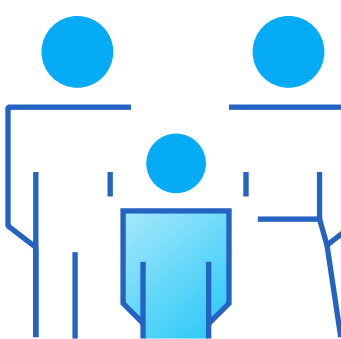
Distributori di snack e bevande fredde e calde sono situati in terminal presso le aree gate, in sala riconsegna bagagli, in area arrivi e nel salone partenze prima dei controlli di sicurezza.

In Terminal, nelle aree partenze, dopo i controlli di sicurezza, sono disponibili n. 4 fontanine di acqua potabile.

Snack and drink vending machines

Snack and beverage vending machines for hot and cold drinks are located in the boarding area, in the baggage reclaim hall in the arrivals area and in the departures lounge before security checks.

In the boarding area, after security checkpoints, 4 drinking water fountains are available.



Servizi per le famiglie

- Una Corsia preferenziale di accesso ai controlli security ubicata presso la sala partenze primo piano, riservata alle famiglie con neonati e/o bambini;
- Bagni Family presso i blocchi in area arrivi e partenze airside e fasciatoi disponibili in tutti i blocchi toilette;
- Area giochi all'esterno del terminal, immediatamente fuori all'area arrivi;
- Postazioni per allattamento con poltrone ergonomiche in area partenze, al piano terra presso il gate A1 e al primo piano Terminal presso il gate C20.

Family services

- A security checkpoint lane reserved for families with infants and/or children on the first floor;
- Family toilets both in the arrivals and departures areas and changing tables available in all the restrooms;
- Play area outside the terminal building, arrivals side;
- Breastfeeding stations with ergonomic chairs are available at gate A1 and gate C20 in the boarding area.



Assistenze speciali

È possibile ricevere assistenza speciale gratuita dedicata a persone con disabilità o a ridotta mobilità, facendone richiesta alla compagnia. I servizi di assistenza sono erogati in conformità a quanto previsto dal Reg. CE 1107/2006.

Si raccomanda di effettuare la prenotazione del servizio almeno 48 ore prima del volo specificando le proprie esigenze. Ricordiamo che la richiesta anticipata dell'assistenza è fondamentale per consentire all'aeroporto e alla compagnia aerea di predisporre al meglio i servizi in tutte le fasi del viaggio e di organizzare il personale necessario a garantire un'assistenza adeguata alle esigenze del passeggero. Senza la richiesta anticipata si rischia di dovere attendere più a lungo e di compromettere anche l'assistenza dei passeggeri che invece hanno regolarmente prenotato, con un impatto negativo sui tempi e sulla qualità del servizio erogato.

Ulteriori informazioni sono consultabili al link: <https://www.aeroportodinapoli.it/it/assistenze-speciali> dove è disponibile una Guida ai Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità o con disabilità, contenente tutte le informazioni utili sui servizi disponibili.

In aeroporto sono disponibili due Sala Amica, una prima dei controlli di sicurezza e l'altra dopo, dove è possibile usufruire di servizi e toilette dedicati prima del proprio volo.

Per informazioni e contatti:

Sala Amica land side
(+39) 081 7896457

email: specialcare@gesac.it

Customer Service
(+39) 081 7896259

email: info@gesac.it

Special assistance

Passengers with disabilities or reduced mobility are entitled to special assistance free of charge, according to Reg. CE 1107/2006.

The request must be made to the airline, possibly no later than 48 hours before the flight, with an indication of the passenger's specific needs. Please note that booking in advance is essential to ensure the ready availability of resources and equipment required for assistance at the airport. Without booking the risk is to wait longer and also to compromise the assistance of passengers who have regularly booked, with a negative impact on the timing and quality of the service provided.

For further information: <https://www.aeroportodinapoli.it/en/special-assistance> where a Services Guide for Passengers with Reduced Mobility or Disabilities is available, containing all useful information on the available services.

Two Sala Amica (Special Assistance lounges) are available at the airport, one before and one after security checkpoints, with reserved facilities and restrooms.

Sala Amica land side area
(+39) 081 7896457

email: specialcare@gesac.it

Customer Service
(+39) 081 7896259

email: info@gesac.it



Cappella

All'esterno del Terminal in prossimità della Sala Amica, è presente una Cappella aperta a tutte le religioni, tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00.

Chapel

Outside the terminal, near the Special Assistance Lounge, there is a chapel opened to all religions, everyday from 08:00 to 20:00.

Mappe / Maps

Terminal Piano Terra / Terminal Ground Floor

- Partenze (Prima dei Controlli di sicurezza)
/ Departures (before security checkpoint)
- Partenze (Dopo dei Controlli di sicurezza)
/ Departures (after security checkpoint)
- Arrivi
/ Arrivals

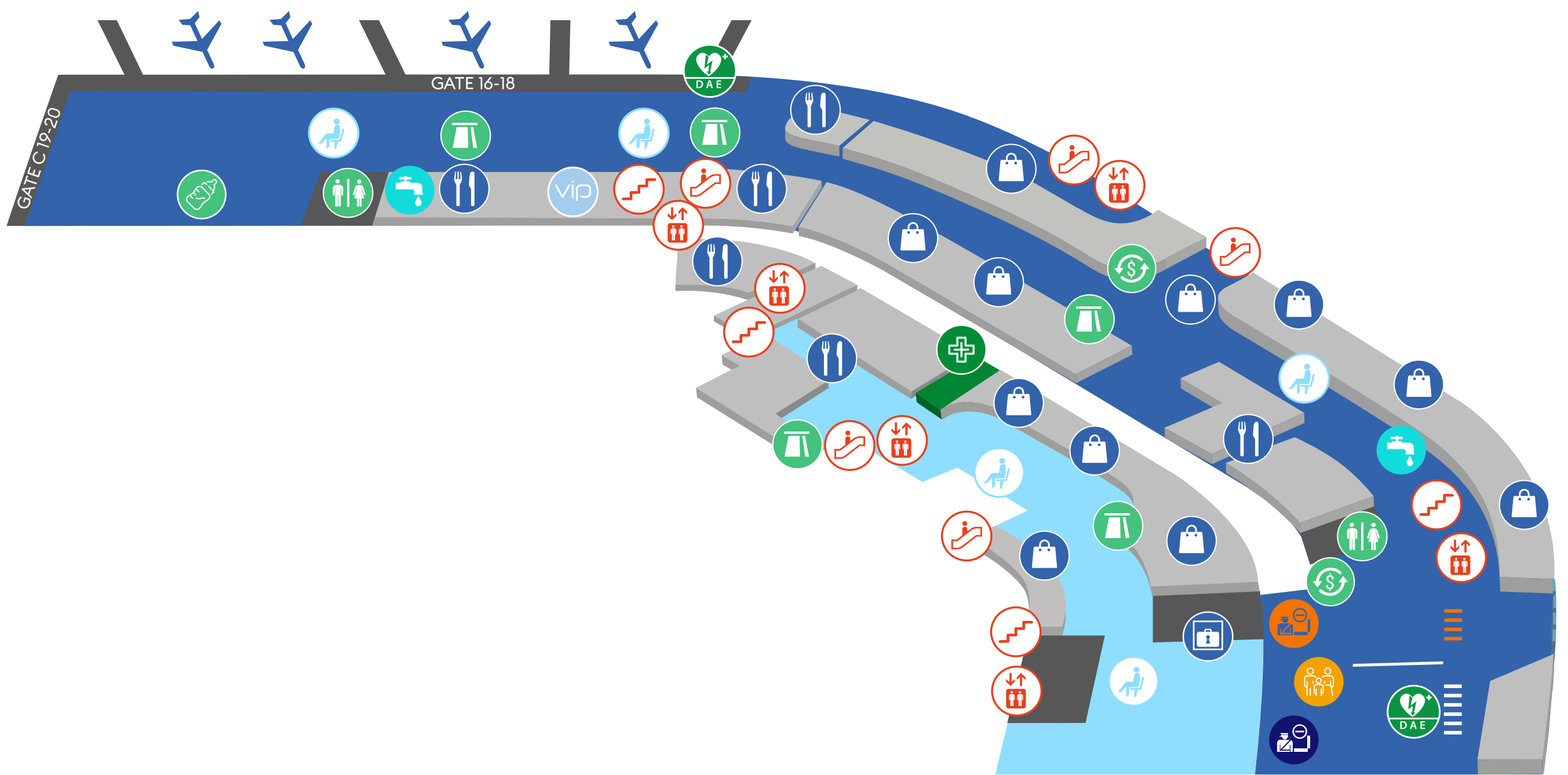


Legenda icone / Icon Legend















Informazioni information	Toilettes Restrooms	Anagrafe Registry office	Biglietteria Ticket Counter	Bagagli Smarriti Lost&Found	Sala Amica	Farmacia Parafarmacia Pharmacy Drugstore	Presidio Sanitario Medical Service	Welcome Area	Sala D'attesa Waiting Room
Bancomat Atm	Ufficio Cambi Bureau de Change	Tax Refund	Ritiro bagaglio Baggage Reclaim	Varco Bagagli extrarsize Oversized baggage drop off	Trolley portabagli	Postazione Allattamento	Polizia Police	Controllo Passaporti Passport Control	Dogana Customs
Food & Beverage	Negozi Shops	Agenzia di Viaggi Travel Agency	Uffici Autonoleggi Car Rental Offices	Ascensore Elevator	Scale Mobili Escalator	Scale Stairs	Audio induction loop	Acqua Water	Defibrillatore defibrillator

Mappe / Maps

Terminal Primo Piano / Terminal First Floor



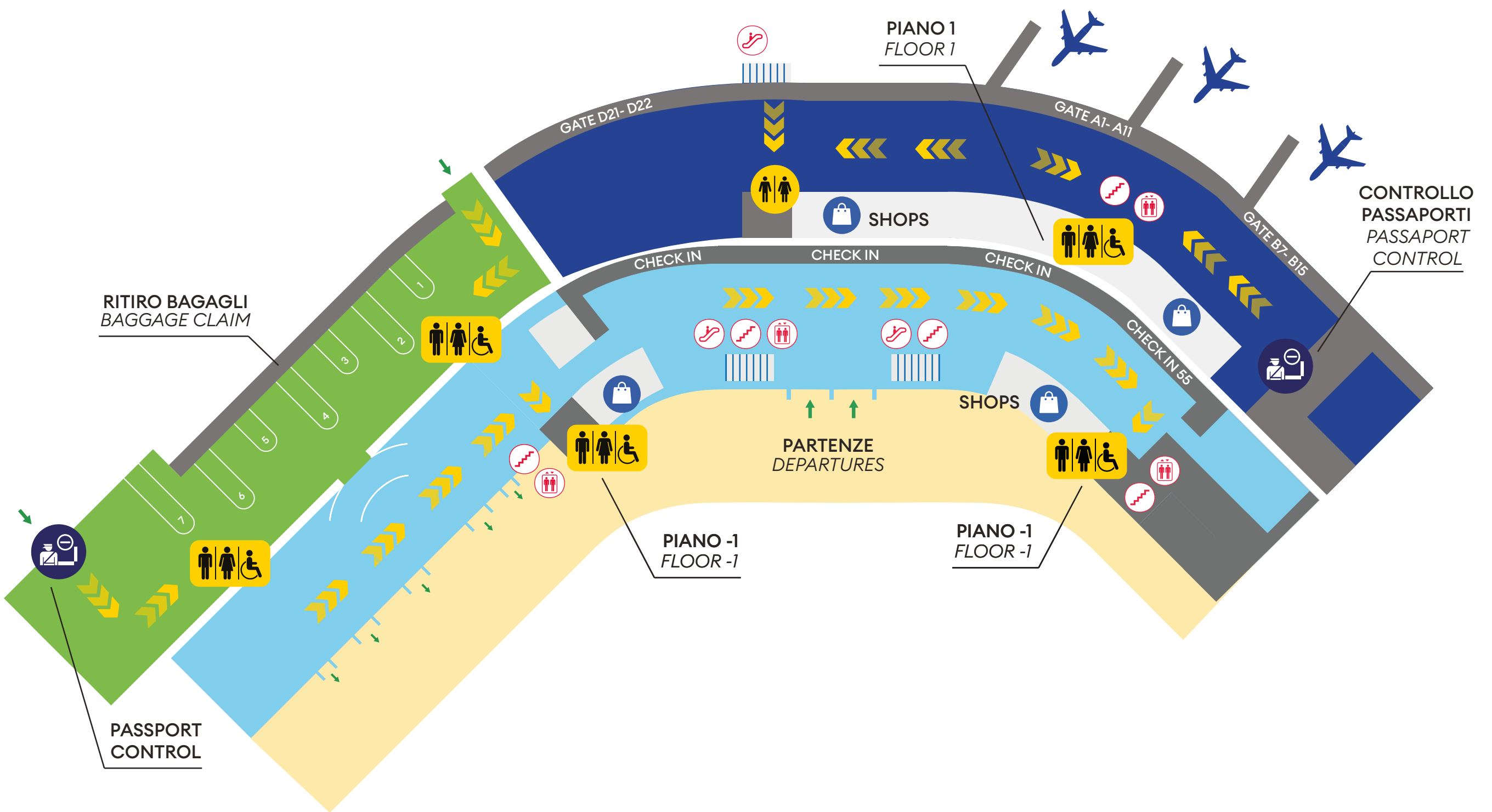
Legenda icone / Icon Legend

									
Bancomat Atm	Toilets	Ufficio Cambi Bureau de Change	Tax Refund	Postazione Allattamento Breast feeding	Polizia Police	Controllo Sicurezza Security Checkpoint	Vip Lounge	Farmacia Parafarmacia Pharmacy Drugstore	Acqua Water
									
Food & Beverage	Negozi Shops	Deposito Bagagli Left Luggage	Elevator	Scale Mobili Escalator	Scale Stairs	Fast Track	Sala D'attesa Waiting Room	Security Family lane	Defibrillatore Defibrillator

Mappe / Maps

Toilet Piano Terra / Toilet Ground Floor

Partenze (Dopo dei Controlli di sicurezza)
/ Departures (after security checkpoint)



Legenda icone / Icon Legend



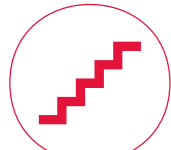
Toilette
Restrooms



Ascensore
Lift



Scale mobili
Escalator



Scale
Stairs



Negozi
Shops



Controllo
passaporti
Passaport
control

Mappe / Maps

Toilet Primo Piano / Terminal First Floor



Legenda icone / Icon Legend



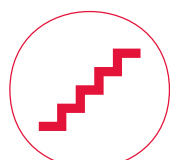
Toilette
Restrooms



Ascensore
Lift



Scale mobili
Escalator



Scale
Stairs



Negozi
Shops



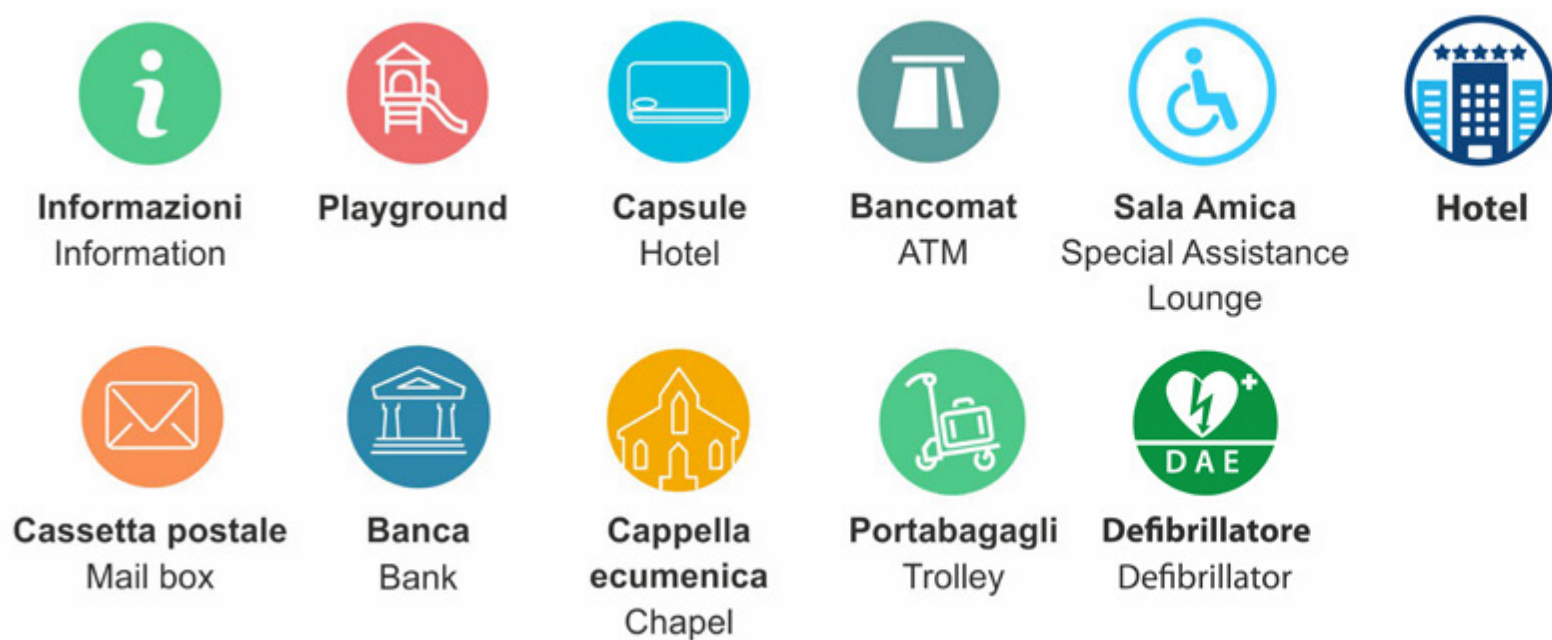
Controllo
sicurezza
Security
checkpoint

Mappe / Maps

Servizi Aeroportuali / Airport services

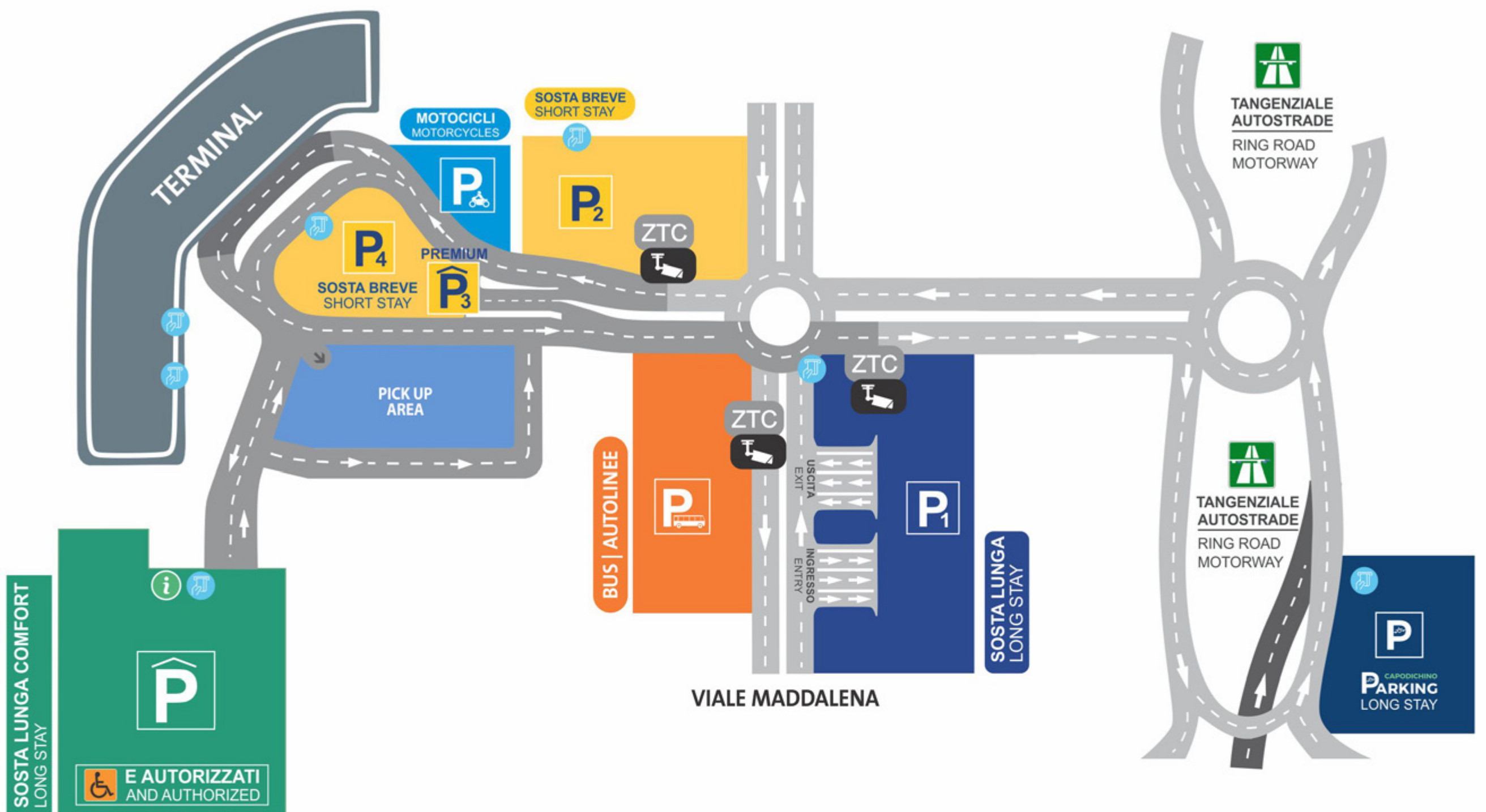


Legenda icone / Icon Legend



Mappe / Maps

Viabilità e Parcheggi / Roadway and parking areas



P₁ ^T
SOSTA LUNGA
LONG STAY

P
BUS
AUTOLINEE

P₃ ^T
PREMIUM

P₄
SOSTA BREVE
SHORT STAY

P₂
SOSTA BREVE
SHORT STAY

P ^T ⁱ ^{infopoint}
MULTIPIANO
SOSTA LUNGA
COMFORT
MULTISTOREY
LONG STAY

P
SOLO
MOTOCICLI
MOTORCYCLES

ZTC
ZONA A PERMANENZA LIMITATA
VIDEO SORVEGLIATA
CONTROLLED TRAFFIC ZONE



Infopoint
Parcheggi
Parking
Infopoint



Cassa automatica
parcheggi
Automatic parking
payment machine

Mappe / Maps

Car Rental / Car Rental



Mappe / Maps

Passeggeri a ridotta mobilità (PRM) o con disabilità

/ Passengers with reduced mobility (PRMs)
or with disabilities



NAPOLI
SALERNO
AIRPORTS
GESAC